Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

29 362 Modernisering van de overheid

Nr. 254 BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 17 mei 2016

Op 4 november 2008 heeft de Nationale ombudsman zijn rapport «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker» gepubliceerd. In de kabinetsreactie op dit rapport is toegezegd dat jaarlijks door ieder afzonderlijk ministerie gerapporteerd zal worden over de afhandeling van burgerbrieven.
Hierbij zend ik u daarom de rapportage Behandeling Burgerbrieven over het jaar 2015 van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS).

Ik vertrouw er op u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers

kst-29362-254
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

Rapportage burgerbrieven VWS 2015

Algemeen

Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) rapporteert hierbij over de periode 1 januari 2015 tot en met 31 december 2015 betreffende het kerndepartement en de onder VWS ressorterende uitvoeringsorganisaties en inspecties. Ook dit jaar is getracht zoveel als mogelijk aan te sluiten bij de rapportage van de Nationale ombudsman uit 2008 getiteld: «Behandeling burgerbrieven kan behoorlijker. Onderzoek uit eigen beweging naar de behandeling van burgerbrieven in 2007 door ministeries». Hierdoor is ook een vergelijking met eerdere jaren mogelijk en zijn mogelijke trends te herkennen.

VWS zet zich constant in om de stukkenstroom en de afhandeling daarvan steeds efficiënter en sneller te laten verlopen. Zo wordt de stukkenstroom verder verbeterd en zijn burgerbrieven steeds beter digitaal binnen het departement te volgen en termijnen beter te monitoren.

Deze rapportage gaat achtereenvolgens in op het aantal en tijdigheid van beantwoording van subsidieaanvragen, bezwaarschriften, klaagschriften, overige brieven en Wob-verzoeken ontvangen door het kerndepartement, de uitvoerende diensten en raden (CBG, CIBG, RIVM, GR, RVS en SCP) en de inspecties (IJZ en IGZ) in 2015. Daarnaast wordt ook nog kort ingegaan op de behandeling van binnengekomen e-mails van burgers.

Aanvragen

Subsidieaanvragen VWS

In 2015 werden 5458 subsidieaanvragen geregistreerd. Dit zijn er 1.579 meer dan in 2014. De toename houdt verband met nieuwe subsidieregelingen en uitbreiding van bestaande subsidieregelingen. Het percentage subsidieaanvragen die in 2015 binnen de termijn zijn behandeld is gelijk aan dat van 2014 (98,6%). Van alle verleende subsidies is 96,6% binnen de termijn van 13 weken afgehandeld. Dit percentage is enigszins gestegen ten opzichte van 2014 (96%). Van de vaststellingen is ruim 99% binnen de termijn behandeld, dit is licht gedaald (2013: 99,6%, 2014: 99,3%). Er is geen sprake van betaalde dwangsommen.

	Totaal 2013	Totaal 2014	Totaal 2015
Aantal subsidieaanvragen in het jaar	4.178	3.879	5.458
– waarvan verleningen	1.091	1.069	1.373
– waarvan vaststellingen	3.087	2.810	4.085
Gehonoreerde verleningen	1.036	1.006	1.218
Gehonoreerde vaststellingen	3.000	2.710	3.891
Totaal aantal binnen termijn	4.129	3.825	5.382
Totaal % binnen termijn	98,8%	98,6%	98,6%
Aanvragen verleningen binnen termijn	1.063	1.026	1.327
idem in %	97,4%	96,0%	96,6%
Aanvragen vaststellingen binnen termijn	3.066	2.799	4.055
idem in %	99,3%	99,6%	99,3%

Aanvragen BIG-registraties CIBG

Het BIG-register is een taak die voortkomt uit de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het BIG-register geeft

duidelijkheid over de bevoegdheid van een zorgverlener. Dit betreft de registers voor de beroepen arts, tandarts, apotheker, gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, fysiotherapeut, verloskundige en verpleegkundige.
Met een BIG-registratie valt een zorgverlener onder het tuchtrecht.
Daarnaast mag een zorgverlener:
- De wettelijk beschermde beroepstitel voeren.
- Mogen artsen, tandartsen en verloskundigen zelfstandig voorbehouden handelingen uitvoeren.
- Starten met een specialistenopleiding.

Het doel van de Wet BIG is patiënten beschermen tegen onzorgvuldig en ondeskundig handelen van zorgverleners. Patiënten die het BIG-register raadplegen vertrouwen op de deskundigheid van de zorgverleners in het register. Om deze deskundigheid beter te waarborgen dienen zorgverleners iedere vijf jaar te herregistreren. Hiermee toont de zorgverlener aan nog steeds aan de (minimale) eisen te voldoen om de BIG-registratie te mogen behouden.
Daarnaast worden in het BIG-register erkende specialismen (artikel 14) en andere speciale bevoegdheden (zoals voorschrijfbevoegdheid) aangetekend.

Het CIBG is verantwoordelijk voor de registratie van zorgverleners in het register. Hiervoor ontvangt het CIBG aanvragen voor opname in het register.
In 2015 ontving het CIBG 13.118 aanvragen voor opname in het BIG-register. De wettelijke beslistermijn van een aanvraag voor registratie in het BIG-register is afhankelijk van de categorie van de aanvraag en loopt van acht weken tot vier maanden. De gemiddelde doorlooptijd van deze aanvragen was 12,6 dagen voor aanvragen met een Nederlands diploma en gemiddeld 29,8 dagen voor aanvragen met een aangewezen diploma en gecombineerd met een Nederlands diploma. Alle aanvragen zijn afgehandeld binnen de wettelijke behandeltermijn.
Op 31 december 2015 bedroeg het totaal aantal BIG-registraties 357.621.

Organisatie	Aantal in 2014	Aantal in 2015	Gemiddelde afhandelingstermijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
Aanvragen BIG-registraties CIBG	13.085	13.118	BIG Nederland: 12,6 dagen BIG Buitenland: 29,8 dagen	100%	0	0

Vergunningen ongeregistreerde medicijnen IGZ

De Inspectie voor de Gezondheidszorg draagt zorg voor de toetsing aan artikel 3.17 van de Regeling Geneesmiddelenwet (RGnw) met betrekking tot het afleveren van ongeregistreerde geneesmiddelen uit binnen- en buitenland ten behoeve van de individuele patiëntenzorg. Apotheken, ziekenhuisapotheken en apotheekhoudende huisartsen zijn onder voorwaarden bevoegd om een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring af te leveren. Daarnaast mogen ook fabrikanten en groothandels in geneesmiddelen die een vergunning hebben als bedoeld in artikel 18 van de Geneesmiddelenwet (Gnw) een ongeregistreerd geneesmiddel afleveren. Bevoegden mogen de ongeregistreerde geneesmiddelen afleveren op basis van de voorwaarden uit artikel 3.17 RGnw.

Tot 1 januari 2012 was de inspectie slechts bevoegd om te handhaven als achteraf niet de voorwaarden bleken ingevuld. Bevoegden waren evenwel wel verplicht om het afleveren van een geregistreerd geneesmiddel te melden aan de inspectie.

De inspectie geeft sinds 1 januari 2012 al dan niet toestemming op basis van art. 40, 3e lid onder c. van de geneesmiddelenwet voor het afleveren van niet-geregistreerde geneesmiddelen. In 2015 zijn in totaal 507 verzoeken (waarvan er 80 in 2016 zijn afgehandeld en nog 6 in behandeling zijn) hiertoe bij de inspectie binnengekomen. In 457 (298 nieuwe aanvragen en 159 verlengingen) van de gevallen voldeed het verzoek aan de voorwaarden en werd toestemming gegeven. Er werden 8 verzoeken afgewezen. In 36 gevallen was de aangeleverde informatie van de kant van de verzoeker niet afdoende. Dat werd gecommuniceerd met de verzoeker, waarop de verzoeker de gevraagde informatie niet leverde en het verzoek introk of verdere behandeling door de inspectie uitbleef.

De inspectie hanteert een (wettelijke) termijn van acht weken voor het beoordelen/afhandelen van verzoeken om toestemming voor het afleveren van ongeregistreerde geneesmiddelen op artsenverklaring.

Bevoegden voor het afleveren van een ongeregistreerd geneesmiddel op artsenverklaring	Aantal aanmeldingen 2013	Aantal aanmeldingen 2014	Aantal aanmeldingen 2015	Gemiddelde afhandelingstermijn 2015
Totaal	418	344	507	50 dagen

Bezwaarschriften

De behandeling van bezwaarschriften, inclusief bezwaarschriften gericht aan de uitvoeringsdiensten en de inspecties, wordt centraal gecoördineerd door de directie Wetgeving en Juridische Zaken. In 2015 ontving het departement 1.002 bezwaarschriften. Dit is ruim 10% meer dan in 2014, toen 890 bezwaarschriften werden ontvangen.

Bezwaarschriften

Organisatie	Aantal 2014	Aantal 2015	Percentage binnen de basis wettelijke termijn verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Aantal ontvangen ingebrekestellingen	Aantal betaalde dwangsommen
VWS	890	1.002	82%		10	7

Sinds 2011 hanteert VWS een beleid waarbij tijdige afdoening van bezwaarschriften centraal staat; wel is in 2015 is het aantal binnen de wettelijke termijn afgedane bezwaren licht gedaald ten opzichte van voorgaande jaren.

In 2015 zijn tien ingebrekestellingen ingediend wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In 2015 is zeven keer een dwangsom betaald wegens niet tijdig beslissen op het bezwaarschrift. In vijf zaken werd de maximale dwangsom uitgekeerd (€ 1.260); in de twee andere zaken was een beperkte dwangsom verschuldigd.

Beroepen

In 2015 werd in 84 zaken beroep en in 17 zaken hoger beroep ingesteld. Dit aantal is iets hoger dan in voorgaande jaren, maar blijft onverminderd laag.

Klaagschriften

Alle kerndirecties evenals uitvoeringsdiensten en inspecties behandelen en registreren zelf de ontvangen klaagschriften. In 2015 ontving VWS 269 klachten. Hiervan werden er 6 ingediend bij het kerndepartement, 23 bij het College Beoordeling Geneesmiddelen (CBG), 19 bij het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM), 39 bij de IGZ en 1 bij de IJZ. Bij het CIBG werden 127 klaagschriften ontvangen. Bij de unit Zorgverzekeringskantoor (ZVK) van de Rijksdienst voor Caribisch Nederland werden 55 klachten ingediend. 80% van de klaagschriften is binnen de wettelijke termijn afgedaan.

Organisatie	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)	Aantal (in 2015)
Kerndepartement	4	2	10	6
Uitvoerende diensten	120	498	269 + 43 (ZVK)	169 + 55 (ZVK)
Inspecties	53	36	35	39
Totaal	177	536	357	269

Overige brieven

VWS kern

In 2015 werden 1.151 brieven ontvangen door het kerndepartement. De gemiddelde beantwoordingstermijn bedraagt 35 dagen. Binnen de maximum termijn van zes weken is ruim 73% van de brieven beantwoord. Dit percentage is hoger dan in 2014 (65%).

De burgerbrieven worden vrijwel direct na ontvangst in behandeling genomen. Voorafgaand aan schriftelijke beantwoording vindt soms telefonisch contact plaats. Reden van vertraging en het niet halen van de afhandelingstermijn ligt vaak aan de afstemming met derden. Daarnaast geldt dat brieven gericht aan de Koning op het terrein van het Ministerie van VWS een langere afhandelingduur vragen. Deze worden namens de Koning beantwoord door de bewindspersonen, hetgeen gezien de administratieve procedures meer tijd kost dan een burgerbrief gericht aan een bewindspersoon van VWS. Indien de termijn niet wordt gehaald wordt over het algemeen telefonisch contact opgenomen met de briefschrijver en wordt een termijn afgesproken over beantwoording van de brief.

Uitvoeringsdiensten

De uitvoeringsdiensten hebben in 2015 gezamenlijk een beperkt aantal burgerbrieven ontvangen; veel communicatie verloopt via email (zie de passage «E-mail» aan einde van deze rapportage). Het College ter Beoordeling van Geneesmiddelen (CBG), het Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu (RIVM) en de Gezondheidsraad (GR) hebben in 2015 respectievelijk drie, vier en zes burgerbrieven ontvangen. Het CIBG heeft twee brieven ontvangen, de Raad voor Volksgezondheid en Samenleving heeft twee brieven ontvangen, het Centrum voor Ethiek en Gezondheid

(CEG) 51 brieven en het Sociaal Cultureel Planbureau (SCP) ontving 37 brieven in 2013.

Inspecties

In 2015 ontving de IGZ twee brieven die als (overige) burgerbrief werden geregistreerd. Van de twee brieven is een binnen de vastgestelde termijn beantwoord. De overige contacten met burgers verlopen via het Landelijk Meldpunt Zorg, waarvan het jaarlijks klachtbeeld in mei naar de Kamer wordt verstuurd.

De Inspectie Jeugdzorg (IJZ) heeft in 2015 in totaal 26 brieven ontvangen. De gemiddelde beantwoordingstermijn van de IJZ is ongeveer 25 dagen. Negen brieven zijn buiten de vastgestelde termijnen beantwoord. Reden hiervoor is casusinterventie: er wordt over en weer gecorrespondeerd om nadere info op te vragen. Dit is van invloed op de behandelduur.

Organisatie	Aantal (in 2012)	Aantal (in 2013)	Aantal (in 2014)	Aantal (in 2015)	Gemiddelde behandeltijd verslagjaar in dagen
Kern departement	1.249	1.467	2.179	1.151	35
Uitvoerende diensten	119	100	113	109	?
Inspecties	34	37	29	28	25

Wob-verzoeken

Binnen VWS worden sinds 1 maart 2013 op de directie Wetgeving en Juridische Zaken alle Wob-verzoeken centraal afgehandeld.

Over het jaar 2015 zijn er 192 nieuwe Wob-verzoeken binnengekomen. Dit is een stijging van 3,8% ten opzichte van de 185 Wob-verzoeken uit het jaar 2014. De omvang en complexiteit van de Wob-verzoeken is vergelijkbaar met het vorige jaar. In onderstaande tabellen zijn de binnengekomen verzoeken opgenomen.

Wob-verzoeken

Aantal 2014	Aantal 2015	Percentage binnen de basis wettelijke termijn (zonder opschorting) verslagjaar	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke termijn	Percentage afgedaan binnen verdaagde wettelijke tweede termijn	Aantal ontvangen ingebreke-stellingen	Aantal betaalde dwang-sommen
185	192	16%	20%	13%	15	5

Bijna de helft van de verzoeken die met een besluit zijn afgesloten, is binnen de wettelijke termijnen afgehandeld. Dit komt grotendeels overeen met het beeld uit het jaar 2014 (51%). Voor het jaar 2016 wordt ernaar gestreefd om nog meer verzoeken binnen de wettelijke termijnen af te handelen. Overigens ligt het totaal aantal verzoeken dat binnen de wettelijke termijn is afgehandeld feitelijk hoger, doordat een deel van de verzoeken, in het kader van het programma «Prettig contact met de overheid», is afgehandeld zonder een besluit. In 2015 zijn in totaal 34

verzoeken (18%) op een andere wijze afgehandeld dan door middel van een besluit. Een substantieel aantal verzoeken is zodanig omvangrijk dat het niet mogelijk is deze (volledig) binnen termijn af te handelen; hierover wordt altijd overlegd met verzoeker.

Over het jaar 2015 zijn er in totaal 15 ingebrekestellingen ontvangen, waarvan er 5 resulteerden in het betalen van dwangsommen. Het totale bedrag dat is uitbetaald aan dwangsommen bedraagt € 1.970,–. Dit is een daling van 78% van de betaalde dwangsommen ten opzichte van het jaar 2014.

Organisatie VWS	Aantal verzoeken 2013	Aantal verzoeken 2014	Aantal verzoeken 2015
Kerndepartement	85	74	70
Uitvoerende diensten	25	16	21
Inspecties	102	95	80
Totaal	**212**	**185**	**171**

E-mail (en telefonische oproepen)

In 2015 heeft Informatie rijksoverheid (IR) voor de gehele rijksoverheid in totaal 246.637 (2014: 239.014) telefonische oproepen en 84.081 (2014: 93.167) e-mails ontvangen. Voor VWS heeft de IR 14.479 (2014: 18.012) telefonische oproepen (5,9%) en 7.245 (2014: 8.775) e-mails (8,6%) en ontvangen. Dat betekent een daling van zowel het aantal e-mails als telefoontjes. Er zijn in 2015 4.346 reacties (2014: 5.114) doorgestuurd naar de back office bij VWS.

Ook enkele uitvoeringsdiensten van VWS zijn per e-mail benaderd door burgers. In het verslagjaar 2015 ontving het RIVM 5.981 e-mails, inclusief 923 e-mails die zijn doorgezonden aan de Dienst Vaccinatievoorziening en Preventieprogramma's. Daarnaast ontvangt het RIVM ook e-mails van professionals (andere wetenschappers) en bedrijven zoals touroperators met vragen over bijvoorbeeld salmonella. Het CIBG ontving maar liefst 26.105 e-mails en het CBG ontving 1.571 e-mails. Het SCP ontving 1.016 e-mails.

De IGZ heeft in 2015 32.339 e-mailberichten ontvangen. Hier is geen onderscheid gemaakt tussen de ontvangen berichten van burgers of Informatie rijksoverheid. De Gezondheidsraad (161) en de IJZ (41) ontvingen minder grote aantallen e-mails in 2015.
Er is een tendens waarneembaar dat de wijze waarop burgers met VWS communiceren langzaam wijzigt. Het digitaal communiceren vindt steeds vaker plaats.